



**FOLLETO INFORMATIVO
DE TARJETAS DE CRÉDITO**



ADMINISTRE SU CS TARJETA DE CRÉDITO

ESTIMADO ASOCIADO:

Con el afán de orientarle de una mejor manera, en Coopeservidores hemos desarrollado un resumen de las características generales de nuestro producto de Tarjeta de Crédito para mantener un mejor control en su estado de cuenta, del sistema de cálculos de intereses y comisiones, así como de los mecanismos que debe seguir en caso de pérdida o robo de su tarjeta. Nuestro objeto es que Usted esté bien informado sobre los procedimientos más importantes relacionados al servicio que le brindamos.

Además, este documento le ayudará al método de cálculo de los montos generados por la aplicación de las distintas tasas de interés como son: intereses corrientes, intereses corrientes del período e intereses moratorios, aplicados en el estado de cuenta, y así dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 41 Bis-TC referente a la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor No.7472, del 20 de diciembre 1994 reformada por la ley No.7854 del 14 diciembre 1998 y sus reformas posteriores y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, que rige a partir de su publicación en La Gaceta #62, del 30 de Marzo de 2010.

COOPESERVIDORES R.L. le extiende una Tarjeta de Crédito, por medio de la cual podrá adquirir bienes y servicios en establecimientos afiliados a la red. Nuestra tarjeta Oro y Estándar tiene establecido a la fecha de emisión de este Documento, una tasa de interés anual en dólares de un 20 % y un 29,5 % anual en colones; un interés moratorio anual de un 31, 5 % en colones y un 22% en dólares. Para la tarjeta Platinum tiene establecida a la fecha de emisión de este documento, una tasa de interés anual en dólares de 20% y un 28,5% anual en colones; un interés moratorio anual de un 30,5 % en colones y un 22% en dólares. En el caso de la tarjeta Black tiene establecida a la fecha de emisión de este documento una tasa de interés anual en dólares de 20% y un 27,5% anual en colones; un interés moratorio anual de un 29,5 % en colones y un 22% en dólares. Actualmente nuestras tarjetas no poseen costo alguno por membresía.

LE OFRECEMOS LAS MEJORES CONDICIONES



Aceptación mundial

Para su comodidad y seguridad, nuestras tarjetas son aceptadas en millones de establecimientos comerciales alrededor del mundo.

Compra de saldos

Le compramos el saldo de otras tarjetas de crédito con excelentes condiciones en relación al mercado.

Tarjeta adicional

El trámite puede realizarse mediante nuestra línea de servicio al cliente teléfono 2243 9500, vía chat, vía correo electrónico callcenter@cs.fi.cr o en cualquiera de nuestras sucursales.

Atención telefónica

Le atendemos en forma exclusiva, mediante la línea telefónica 2243-9500 de COOPESERVIDORES R.L. En horas de oficina de lunes a viernes 7:00 AM a 7:00 PM y sábados de 9:00 AM a 12:00 MD, en horas no hábiles al 2243-9595 disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Cajeros automáticos

Usted podrá acceder a más de 600 cajeros automáticos dentro de nuestra red y la de ATH en todo el país. Además, podrá disponer de retiros fuera del país en cajeros automáticos que estén en red con la marca MasterCard, las 24 horas del día.



Cargos automáticos

Ahora usted podrá cancelar puntualmente los recibos de los servicios públicos mediante el cargo automático mensual a su tarjeta de crédito: fácil, rápido y sin necesidad de hacer filas.

Seguridad

Contamos con un servicio de monitoreo de transacciones, las 24 horas del día, para detectar transacciones inusuales y evitar posibles fraudes con su tarjeta.

Nuestros especialistas se comunicarán a sus teléfonos registrados, con el fin de verificar aquellas transacciones o movimientos que se consideren inusuales. Por eso es importante que usted mantenga su información personal actualizada.

Envío del estado de cuenta vía correo electrónico

Usted recibirá el estado de cuenta mensual de su tarjeta y tarjetas adicionales vía correo electrónico, posterior a la fecha de corte de su tarjeta de crédito.

¿DÓNDE PUEDE PAGAR SU CS TARJETA DE CRÉDITO?

Tenemos a su disposición nuestra red de sucursales con ubicaciones por todo el territorio nacional, con el horario de atención de lunes a viernes de 9:00 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 md. Además, puede realizar los pagos por CS en línea, y contamos con la red de pagos Money Center, Sistema DTR, SINPE.

1. DETALLE DE CÁLCULOS DE LOS INTERESES Y OTROS RUBROS DEL ESTADO DE CUENTA

1.1 FECHAS IMPORTANTES

Fecha de corte:

Fecha programada para el cierre contable de las operaciones utilizado para la emisión del estado de cuenta del período correspondiente.

Fecha límite para el pago:

Fecha en la cual el tarjetahabiente debe pagar al menos el monto mínimo en colones y en dólares establecido en el estado de cuenta.

Fecha límite para el pago de contado:

Corresponde a la fecha última en que el tarjetahabiente tiene que pagar de contado, el saldo en colones y dólares, para no incurrir en cargos por intereses corrientes. La fecha de pago será 20 días naturales después del corte, si la fecha se ubicase en fin de semana o día feriado, se trasladará al día hábil posterior.

Fecha límite para el pago mínimo:

Corresponde a la fecha última en que el tarjetahabiente tiene que realizar el pago mínimo, colones y dólares, lo cual implicará incurrir en intereses corrientes e intereses corrientes del periodo.

1.2 INTERESES

Intereses Corrientes

Son los intereses sobre el saldo financiado en la tarjeta. Se calcula sobre el saldo de Capital del corte anterior, y tomando en cuenta la tasa diaria y la cantidad de días reales que hay desde el corte anterior y el actual.

Los Intereses Corrientes no se generan si el tarjetahabiente pagó de contado y a tiempo (es decir, a más tardar en la fecha de vencimiento de pago de contado estipulada en el estado de cuenta).

Intereses Corrientes = La tasa anual máxima de interés para todo tipo de crédito se calculará sumando el promedio simple, del promedio ponderado de los últimos doce meses de la tasa de interés activa, más doce coma ocho (12,8) puntos porcentuales. Dicho resultado se multiplicará por uno coma cinco (1,5).

Cálculo de Intereses Corrientes del Período

Se calcula sobre las compras y otros débitos que presenta la tarjeta en el período de corte, de acuerdo con la siguiente fórmula:

Intereses Corrientes del Período = Suma de los intereses por cada movimiento de débito del período * Tasa de interés anual * Cantidad de días desde la Fecha de Consumo a la Fecha de Corte.

La suma de intereses calculados por los débitos del período se conoce como Interés Corriente del Período. Si el tarjetahabiente en el período siguiente paga de contado y a tiempo, se le generará un movimiento de reversión de este rubro de manera automática.

Interés Moratorio

Los intereses moratorios serán iguales a los intereses corrientes, salvo pacto en contrario. Cuando se pacten intereses corrientes y moratorios, estos últimos no podrán ser superiores en un treinta por ciento (30%) de la tasa pactada para los intereses corrientes.

Cálculo del Pago Mínimo

El Pago Mínimo se calcula bajo la siguiente fórmula:

Pago Mínimo = Saldo al corte - Saldo en atraso - Débitos no financieros de capital / Plazo + Intereses + Importe vencido + Sobregiro + Débitos no financieros

Cálculo del Pago de Contado

El Pago de Contado se calcula de la siguiente forma:

Pago Contado = Saldo final - Intereses bonificables (intereses que el sistema calcula sobre los movimientos del período)

2. COMISIONES Y CARGOS

Las comisiones y cargos descritos en este apartado aplican para todos los tipos de tarjetas.

Coopeservidores R.L le permite hacer uso del 100% de su límite de crédito en efectivo, y por el cual cobrará una comisión por cada adelanto de efectivo que se realice el tarjetahabiente, correspondiente a un 4% calculado sobre el monto del adelanto.

Cuando el tarjetahabiente solicite una reposición del plástico por pérdida o deterioro de su tarjeta, la Cooperativa cobrará una comisión del \$10. Cuando el tarjetahabiente efectúe un pago a su cuenta mediante cheque y éste fuera devuelto, se cobrará una comisión de \$10 (o su equivalente en colones).

El cobro administrativo será equivalente al cinco por ciento (5%) de la parte del abono al principal que se encuentra en mora, no excediendo los doce dólares (\$12)". Aplica para todos los tipos de tarjetas de crédito.

Contracargos: Cuando el tarjetahabiente realice un reclamo por una transacción que no reconoce, y al final de la investigación se determine que si participó y autorizó la compra se le realizará un cobro por costo operativo de \$10 si la transacción es de compra común, o \$25 si corresponde a transacción de viajes y entretenimiento. Así como un cobro de \$10 si requiere de una copia de un voucher.

Se le cobrará una comisión de un 1% sobre transacciones donde intermedie conversión de moneda a dólares o colones.

3. REPORTE POR PERDIDA, ROBO, EXTRAVÍO, DETERIORO O SUSTRACCIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO

EL TARJETAHABIENTE comunicará telefónicamente al (506) 2243 9500, en horas no hábiles al (506) 2243 9595, por escrito a callcenter@cs.fi.cr o visitando una sucursal de COOPESERVIDORES a la mayor brevedad, la pérdida, robo, extravío, deterioro o sustracción de la tarjeta de crédito, para su respectivo bloqueo y anulación, si ésta procediere. Cuando el hecho sucede en el extranjero, el TARJETAHABIENTE lo comunicará de inmediato a COOPESERVIDORES vía telefónica, en caso de encontrarse en Estados Unidos y Canadá, al teléfono 1-800-3077309 desde otro país

llamada por cobrar al 1-636-722-7111 o mediante correo electrónico callcenter@cs.fi.cr, debiendo identificarse por los medios que COOPESERVIDORES tenga establecidos. En cualquier caso, el TARJETAHABIENTE será el único responsable ante COOPESERVIDORES por todas las compras que realicen terceras personas con firmas falsas o sin ellas mediante el uso de la Tarjeta, antes de la notificación COOPESERVIDORES y el registro correspondiente en sus sistemas informáticos.

ASEGURE SU CS TARJETA DE CRÉDITO CONTRA PERDIDA ROBO Y FRAUDE

El Seguro de Perdida, Robo y Fraude es una protección que se le brinda al asociado en caso de alguna actuación o transacción fraudulenta de terceros, sobre sus tarjetas crédito.

4. SEGUROS Y ASISTENCIAS

LÍMITE TARJETA	TARJETA SEGURA BÁSICO	TARJETA SEGURA PLUS
CLASSIC	¢520,00	¢2.800,00
GOLD	¢1.050,00	¢3.500,00
PLATINUM	¢1.560,00	¢4.000,00
BLACK	¢2.275,00	¢6.000,00

ASISTENTE DE GASTOS FUNERARIOS

En el evento que ocurra la muerte del tarjetahabiente, el seguro de su CS Tarjeta de Crédito pagará al tomador de la póliza los gastos funerarios dentro del territorio de Costa Rica hasta por el monto asegurado bajo esta cobertura, inmediatamente después de recibidas y aprobadas las pruebas que acreditan el fallecimiento del Tarjetahabiente durante la vigencia de la cobertura.

ASISTENTE ODONTOLÓGICA *

BENEFICIOS	COBERTURA	MAX.EVENTOS/AÑO
Valoración dental en clínica de la red	Sin límite	Sin límite
Consulta y diagnóstico con limpieza dental simple	Sin límite	2
Atención odontológica de urgencias	Sin límite	Sin límite
Valoración para diagnóstico y/o control	Sin límite	Sin límite
Extracción simple	¢ 20 000,00	3
Aplicación de flúor para prevención de caries para niños menores de 12 años	Sin límite	2
Conexión con clínicas dentales	Sin límite	Sin límite

ASISTENCIA LEGAL POR ROBO

BENEFICIOS	COBERTURA	MAX.EVENTOS/A
Orientación legal en caso de robo	Sin límite	Sin límite

*Las asistencias no aplican si usted seleccionó el seguro CS Tarjeta Segura Básico.

ASISTENCIA VIAL A PARTIR DEL KM "0" (SIN RESTRICCIÓN DE ANTIGÜEDAD)

BENEFICIOS	COBERTURA	MAX.EVENTOS/AÑO
Servicio de remolque por accidente o avería (Cobertura hogar y estacionamiento)	¢ 75 000,00	3
Movilidad para el titular y acompañantes ligado al servicio de Grua	¢ 50 000,00	3
Transporte por asalto y/o robo personal	¢30 000,00	3
Asistencia vial de paso de corriente	¢ 50 000,00	3
Asistencia vial de envío de combustible (Hasta 2 galón de cortesía)	¢ 50 000,00	3
Asistencia vial de cerrajería para apertura (Por pérdida o extravío de las llaves)	¢ 50 000,00	3
Asistencia vial de cambio de llanta	¢ 50 000,00	3
Servicio de Coordinación de ambulancia con motivo de accidente automovilístico	Sin límite	Sin límite
Indicación o referencia de talleres mecánicos cercanos a la ubicación del afiliado	Sin límite	Sin límite

ASISTENCIA DURANTE SU PLAN DE DESCANSO A PARTIR DEL KM 20 DEL DOMICILIO

BENEFICIOS	COBERTURA	MAX.EVENTOS/AÑO
Gastos de Alojamiento por robo total del vehículo	¢ 140 000,00 (máximo una noche)	3
Servicio de Coordinación para alquiler de un vehículo a nombre del afiliado en caso de robo total del vehículo	¢ 140 000,00 (máximo un día)	3
Servicio de chofer profesional	¢ 140 000,00	3

ASISTENCIA LEGAL EN CARRETERA

BENEFICIOS	COBERTURA	MAX.EVENTOS/AÑO
Orientación legal en caso de colisión	Sin límite	Sin límite
Orientación legal en caso de robo del vehículo		
Asistencia legal en caso de robo del vehículo		
Asistencia legal en caso de proceso penal por un accidente		

SPA EN CASA (COBERTURA EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL) (LIGADO A UTILIZACIÓN DEL SEGURO)

BENEFICIOS	COBERTURA	MAX.EVENTOS/AÑO
Masaje relajante con un especialista en fisioterapia (No requiere autorización previa)	Sin límite	3

5. PROCEDIMIENTO Y PLAZOS PARA RECLAMOS

En los casos de reclamaciones sobre el estado de cuenta o de otras transacciones, el asociado dispondrá de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, para su impugnación, contados a partir de la fecha en que se reporte la transacción reclamada en el estado de cuenta. Dicha gestión no requerirá del cumplimiento de ninguna formalidad especial, bastando para surtir efecto la manera indicación del error atribuido, con una breve explicación de las consideraciones en que se fundamenta la reclamación.

El procedimiento de impugnación tendrá una duración no mayor de ciento veinte días naturales contados a partir de la fecha de recibo del reclamo en COOPESERVIDORES, cuando se trate de transacciones que involucren a las marcas internacionales. Si la impugnación versare sobre aspectos administrativos imputables a COOPESERVIDORES, el tiempo de duración del procedimiento no podrá exceder de los sesenta días naturales.

COOPESERVIDORES dará al TARJETAHABIENTE el número bajo el cual registró el reclamo, con indicación de la fecha y hora del recibo y del procedimiento a seguir.

El TARJETAHABIENTE continuará utilizando su tarjeta de crédito, siempre y cuando se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones respecto a las operaciones no cuestionadas.

En el caso de impugnaciones sobre aspectos administrativos imputables al emisor local el plazo del procedimiento no podrá ser mayor de (30) días naturales.

Coopeservidores no asumirá ninguna responsabilidad por reclamos presentados una vez transcurrido el tiempo establecido.

TIEMPOS DE RESPUESTAS

Si las transacciones fueron realizadas en un cajero automático de la red ATH y su dinero no fue dispensado, el tiempo que tarda el reclamo en estudio es de 15 días hábiles después de presentar el reclamo.

Si las transacciones fueron realizadas en un cajero que no pertenece a la red ATH y su dinero no fue dispensado, el tiempo que puede tardar el reclamo en estudio es de hasta 60 días hábiles.

6. PLANES DE LEALTAD

Coopeservidores le ofrece un programa de puntos que busca fidelizar a nuestros tarjetahabientes otorgándoles beneficios por el consumo con los mismos, aplicables directo al saldo de la tarjeta.

Podrá conocer los detalles del programa de lealtad asociado a su tarjeta, en los estados de cuenta o ingresando a Servicios CS en Línea en www.coopeservidores.fi.cr

PRECAUCIONES CON EL USO DE SU TARJETA

- Por su seguridad antes de salir del país, evite bloqueos innecesarios de su tarjeta de crédito, reporte el destino de su viaje a nuestro CallCenter al número 2243-9500 o bien a la dirección electrónica callcenter@cs.fi.cr.
- Firme su tarjeta al reverso.
- No acepte ayuda de extraños cuando use el cajero automático ni dé a conocer su calve de identificación o PIN a terceros.
- No porte la clave de identificación en el mismo lugar que su tarjeta de crédito.
- Conserve sus vouchers cada vez que hace un pago en los comercios o cuando retire dinero de los Cajeros Automáticos.
- Al realizar compras por internet, asegúrese que el sitio en donde realizará la compra sea seguro
- Cerciorarse de promociones, regalos o premios que le ofrezcan a cambio de cualquier información relacionada con su tarjeta
- Por su seguridad, no brinde el número de tarjeta y/o la fecha de vencimiento a ninguna persona
- No envíe por fax ni por correo electrónico información relacionada con su tarjeta de crédito
- Revise periódicamente que la tarjeta esté en su custodia.

Para CS Tarjetas es un placer servirles



 **CS**
COOPESERVIDORE